

Általános szerződési feltételek

1. Bevezetés

Jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) tartalmazza a mexicoezust.hu weboldalon (a továbbiakban: honlap) elérhető szolgáltatást igénybe vevő (továbbiakban: Felhasználó) általi használatának feltételeit. A honlap használatához szükséges azon technikai tájékoztatást, melyet ezen ÁSZF nem tartalmaz, a honlapon elérhető tájékoztatások nyújtvák. A Felhasználó a honlap használatával tudomásul veszi és elfogadja a jelen ÁSZF-ben foglaltakat.

2. A Szolgáltató

Név: Azték Ezüst Kft.

Székhely: Budapest, 1132 Visegrádi u. 14.

Levelezési cím: Budapest, 1132 Visegrádi u. 14.

Képviselő neve: Dénes Judit

Cégbiztosítási szám: 01 09 708359

Bejegyző Bíróság neve: Fővárosi Törvényszék Cégbíróság: Budapest, 1051 Nádor u. 28

Adószám: 12887497-2-41

Számlavezető pénzintézet: Kereskedelmi és Hitelbank

Számlaszám: 10405004-50526557-77701005

IBAN számlaszám: HU60 10405004-50526557-77701005

E-mail cím: hola@mexicoezust.hu

Telefonszám: +36 30 318 6969

NEHITI engedély szám: PR4630

3. A honlapon folytatott tevékenység

A mexicoezust.hu honlapon az Azték Ezüst Kft ezüsből készült ékszerek kiskereskedelmi forgalmazását végzi. Kiskereskedelmi forgalmazás: közvetlenül a fogyasztónak történő eladás.

Magyarországon a nemesfémes tevékenységek engedélyezését, a szolgáltatók nyilvántartását és ellenőrzését, valamint a kereskedelmi forgalomba kerülő nemesfém tárgyak vizsgálatát, hitelesítését továbbá a nemesfém tartalom tanúsítását az MKEH Nemesfémvizsgáló és Hitelesítő hatóság (NEHITI) végzi.

Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal Nemesfémvizsgáló és Hitelesítő Hatóság

1089 Budapest, Bláthy Ottó utca 3.-5.

Telefon: +36-1-333-0147 Fax: +36-1-210-2171

E-mail: nehiti@mkeh.gov.hu

Az Azték Ezüst Kft. NEHITI engedélyszáma: PR4630

4. Felhasználási feltételek

- **Felelősség**

A Felhasználó a honlapot kizárólag a saját kockázatára használhatja, és elfogadja, hogy a Szolgáltató nem vállal felelősséget a használat során felmerülő vagyoni és nem vagyoni károkért a szándékosan, súlyos gondatlansággal, vagy bűncselekménnyel okozott, továbbá az életet, testi épséget, egészséget megkárosító szerződészegésért való felelősségen túlmenően.

A Szolgáltató kizár minden felelősséget a honlap használói által tanúsított magatartásért és a Felhasználó teljes mértékben és kizárólagosan felelős saját magatartásáért.

A Felhasználó köteles gondoskodni arról, hogy a honlap használata során harmadik személyek jogait vagy a jogszabályokat sem közvetlenül, sem közvetett módon ne sértse.

A Felhasználók által a honlap használata során esetlegesen elérhetővé tett tartalmat (például hozzászólás) a Szolgáltató jogosult, de nem köteles ellenőrizni, és a közzétett tartalmak tekintetében a Szolgáltató jogosult, de nem köteles jogellenes tevékenység folytatására utaló jeleket keresni és ezekért felelősséget nem vállal.

- **Szerzői jogok**

A honlap teljes egésze (szövegek, képek, grafikai elemek stb.) szerzői jogvédelem alá esik, így kereskedelmi célokra másolni, módosítani, terjeszteni tilos!

5. A honlapon történő vásárlás

- **Megrendelés folyamata**

A honlap termékbemutatói, és online megrendelési lehetőséget biztosít a Felhasználók számára. A honlapon a Felhasználó menüpontok segítségével böngészhet. A termékek kategória-rendszerbe sorolva találhatóak meg.

Összes kategóriában nézgetheti webáruházunk aktuális termékkészletét.

Akciós termékek kategóriában az áruházban kapható összes akciós termék megtalálható.

Ékszer kategória nevére kattintva a benne szereplő termékek listája látható. A termék listáról a részletes termék oldal a termék nevére klikkelve érhető el, itt tájékozódhat a megrendelni kívánt termék részletes jellemzőiről, áráról.

A választott termék a **Kosár** gomb segítségével helyezhető a kosárba, amelyben a szükséges darabszám beállítható. A Felhasználó a kosár tartalmát a **Kosár** menüpont segítségével ellenőrizheti. Itt módosíthatja azt, hogy a kosárba tett termékből milyen mennyiséget kíván rendelni, amennyiben az adott termékből több van készleten, illetve törölheti az adott tételt az oldalon megjelenő X jelzés klikkelésével. Ha olyan mennyiséget állít be az adott termékből, ami nincs készleten, úgy a megrendelést nem tudja folytatni.

A megrendelés következő lépéseként az elérhetőségeit kell megadni. Ezt követően a Felhasználónak ki kell választania a számára megfelelő szállítási és fizetési módot.

A Felhasználó egy összefoglaló oldal segítségével ellenőrizheti minden korábban megadott adatát, és a megrendelni kívánt termékeket, azok mennyiségét. Adatbeviteli hibák esetén a szerkesztés feliratra kattintva javíthat a megadott adatokon. Ha mindent megfelelőnek talál, akkor a **Megrendelés elküldése** gomb segítségével véglegesítheti rendelését. Erről a honlapon, illetve e-mailben kap megerősítést. Amennyiben a megrendelés rögzítése után (pl.: a visszaigazoló e-mailben) észlel hibás adatot azt haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül köteles jelezni a Szolgáltató felé.

Oldalunkon lehetőség van regisztráció nélküli vásárlásra.

- **Ajánlati kötöttség, visszaigazolás**

A Szolgáltató a Felhasználót 48 órán belül tájékoztatja a megrendelés elfogadásáról visszaigazolás formájában. Ha a Felhasználó nem kapja ezt meg 48 órán belül, úgy a Felhasználó mentesül ajánlati kötöttsége alól, a megrendelt termékeket nem köteles átvenni. A visszaigazoló e-mail tartalmazza a vásárlás során megadott adatokat, a rendelési adatokat, a megrendelt termék/termékek nevét, árát, a választott fizetési és szállítási módokat, a rendelés sorszámát, valamint ezen felül a Felhasználó rendeléssel kapcsolatos megjegyzéseit.

- **A szerződés létrejötte**

A szerződés megkötésére magyar nyelven van lehetőség. A megrendelés leadása elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak megfelelően irányadóak. A szerződés a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet hatálya alá tartozik, és szem előtt tartja a fogyasztók jogairól szóló Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelvének rendelkezéseit.

A Szolgáltató az automata visszaigazoló e-mailen felül küld a Felhasználó részére egy második e-mailt (külön elfogadó e-mail) 48 órán belül, amellyel a Felhasználó ajánlatát elfogadja, és így a szerződés az ajánlat Szolgáltató általi elfogadásáról szóló külön e-mail megérkezésekor jön létre és nem a megrendelés automatikus visszaigazolásáról szóló e-mail megérkezésével.

- **A szerződés iktatása**

A honlapon keresztül kötött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, a Szolgáltató azt nem iktatja, utólagosan nem hozzáférhető.

- **Számla**

A Szolgáltató papíralapú számlát állít ki. A számlát az áruval együtt a csomagban vagy e-mailben bocsátja a Felhasználó rendelkezésére. Ha a Felhasználó egyes tételekről külön számlát szeretne kérni, akkor külön célszerű azokat megrendelnie, vagy a megjegyzésben kell külön feltüntetnie.

6. Fizetés

- **Előre utalás**

A banki átutalások ma már 2-3 óra alatt megérkeznek. Hogyan működik?

A rendelési folyamatban, a fizetési lehetőségeknél Felhasználó kiválaszthatja a **Banki utalás** lehetőséget. A rendelés véglegesítése után emailben visszaigazoljuk a vásárlást (ékszer ára, szállítási költség). Ennek alapján Felhasználó átutalja a rendelés végösszegét, a rendelésszámra való hivatkozással. A megrendelt árut az átutalás bankszámlánkon történt jóváírása után továbbítjuk.

Banki utalás adatai:

Jogosult: Azték Ezüst Kft

Számlaszám KH Bank: 10405004-50526557-77701005

Megjegyzés rovat: az emailben megkapott rendelésszám

A megrendelés véglegesítése után 3 naptári nap van arra, hogy Felhasználó átutalja a vételárat. Ha 3 napon belül nem érkezik meg a vételár a bankszámlánkra, akkor a rendelés törlésre kerül, amiről emailben kap értesítést.

- **Utánvét**

Amennyiben a megrendelt termék/termékek szállítása utánvéttel történik, akkor az utánvét költsége a szállítási díjon felül fizetendő, és az a Felhasználót terheli. A csomag átvételekor kell mindhárom költséget kiegyenlíteni.

Amennyiben az utánvéttel rendelt termék/termékek nem kerülnek átvételre, úgy a továbbiakban a Szolgáltató csak előre utalással vagy bankkártyával történő kiegyenlítéssel köteles rendelést felvenni a Felhasználótól.

Egyre gyakoribb, hogy a futárnál bankkártyás fizetésre is van lehetőség, de nem általános.

- **Készpénzzel a helyszínen**

Készpénzzel a helyszínen kizárólag személyes átvételnél van lehetőség. Személyes átvételi pont: Budapest, 1085 Baross u. 4. Mexico Ezüstékszer kereskedés

Bankkártyás fizetés

Stripe (510 Townsend Street San Francisco, CA 94103) nemzetközileg elismert, biztonságos fizetési rendszerén keresztül valósul meg.

Az alábbi bankkártyákkal lehet fizetni: VISA, MasterCard, AMERICAN EXPRESS, Maestro

7. Szállítás, átvételi lehetőségek

Webáruházunkban megrendelt termékekhez az alábbi szállítási módokat kínáljuk:

Ha a megrendelés végösszege eléri vagy meghaladja a **15 000 Ft-t**, ebben az esetben a feladó állja a szállítás költségét.

A 15 000 Ft alatti megrendelések esetén az alábbi átvételi és fizetési lehetőségek közül lehet választani:

Átvételi lehetőség

Személyes átvétel:	(előre fizetés) készpénz vagy bankkártya	Ingyenes
GLS házhozszállítás:	(előre fizetés) átutalás, bankkártya	1 450 Ft
GLS CsomagPont:	átutalás, bankkártya	1 350 Ft
Utánvét*		600 Ft

A szállítási költség a szállítási mód kiválasztását követően, a megrendelés lezárásakor automatikusan hozzáadódik, az utánvét költség a számlán külön tételként szerepel.

GLS CsomagPontra* való szállítást és Utánvét* opciót csak külön kérésre biztosítjuk.

- **Személyes átvétel**

Webáruházunkban leadott megrendelés átvehető személyesen az alábbi címen található üzletünkben, ahol készpénzzel és bankkártyával is kiegyenlíthető:

1085 Budapest, Baross utca 4.

Nyitva tartás: H-P 12:00 - 19:00

Személyes átvétel esetén szállítási költség nincs.

- **Házhozszállítás GLS futárszolgálattal**

Ha a megrendelést munkanapokon legkésőbb 11:00 óráig megkapjuk, a GLS futárszolgálat munkatársai akár már másnap is kiszállítják. A szállítás munkanapokon 8 és 17 óra között történik, ezért kérjük, hogy olyan szállítási címet adjon meg, ahol az adott időintervallumban az átvétel biztosított. A készleten levő termékeket 1-3 munkanapos határidővel szállítja GLS Csomagküldő szolgálat. Munkaszüneti és Ünnepnapokon nincs szállítás.

A csomag feladásáról e-mailben vagy sms-ben tájékoztatást adunk, amely tartalmazza a csomag azonosítószámát, szállítási költséget és utánvét esetén annak összegét, valamint az ügyfélszolgálat telefonszámát. Futárszolgálat elérhetősége: <https://gls-group.eu/HU/hu/kontakt/elerhetoseg.html>

Csomag nyomonkövetése: <https://gls-group.eu/HU/hu/csomagkovetes>

A futárszolgálat a kiszállítás napjának reggelén sms értesítést, melyben szerepel a futár közvetlen telefonszáma, a várható érkezés ideje 3 órás időintervallumra. A futárszolgálat 2 alkalommal kísérli meg a kézbesítést, ezután a csomag visszaküldésre kerül és a megrendelést töröljük.

- **GLS CsomagPontra való küldés:**

GLS CsomagPontot is választása esetén 5 munkanap áll rendelkezésre a csomag átvételére. Az utánvét lehetősége az átvételi pontokon megoldott, számos üzletben akár bankkártyával is lehet fizetni. A CsomagPontra való szállítást e-mailben jelezni kell!!

- **Áru átvétele**

A termék átvételekor a Felhasználó köteles megvizsgálni, hogy a termék sérülésmentes-e. Amennyiben sérülést tapasztal a csomagoláson, a terméken, a Felhasználó kérheti a futártól jegyzőkönyv felvételét és a sérülés dokumentálását fotóval. Amennyiben az átvételkor láthatóan sérült a csomagolás vagy a termék, és a sérülés az áru átvételét megelőzően keletkezett, a termék visszavételét, illetve cseréjét a Szolgáltató díjmentesen biztosítja.

A futártól való átvétellel, illetve az átvételt igazoló dokumentum aláírásával a termék mennyiségi és minőségi átvétele megtörténik, ami azt jelenti, hogy az átvételt követően a Felhasználó kizárólag elállási jogával élhet, ezért a kiszállítást végző személy távozása után a Szolgáltatónak utólag mennyiségi és minőségi reklamációt nem áll módjában elfogadni. Az átvételt követően észlelt sérülésért a Szolgáltató felelősséget nem vállal!

A Szolgáltató - eltérő megállapodásának hiányában - a szerződés megkötését követően késedelem nélkül, de legkésőbb harminc napon belül köteles a Fogyasztó rendelkezésére bocsátani (kiszállítani) a terméket.

A Szolgáltató késedelme esetén a Fogyasztó jogosult póthatáridőt tűzni. Ha a Szolgáltató a póthatáridőn belül nem teljesít, a Fogyasztó jogosult a szerződéstől elállni. A Fogyasztó póthatáridő tűzése nélkül akkor jogosult a szerződéstől elállni, ha a Szolgáltató a szerződés teljesítését megtagadta vagy a szerződést a felek megállapodása szerint vagy a szolgáltatás felismerhető rendeltetésénél fogva a meghatározott teljesítési időben - és nem máskor - kellett volna teljesíteni.

- **Késleltetett szállítás**

Amennyiben a Felhasználó a megrendelt árut egy, a normál szállítási időnél későbbi időpontban szeretné kézhez kapni, azt jelezheti a megjegyzések mezőben szöveges üzenettel.

Ha a kért késleltetés ideje meghaladja az 5 munkanapot, úgy a Szolgáltató csak előre utalással vagy bankkártyával történő kiegyenlítéssel köteles rendelést felvenni a Felhasználótól.

8. Elállási jog

- **Elállási jog gyakorlásának menete**

Az e pontban foglaltak kizárólag a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személyre vonatkoznak, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, valamint az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje (a továbbiakban Fogyasztó).

A Fogyasztónak joga van a termék (több termék szolgáltatásakor az utoljára szolgáltatott termék) a Fogyasztó általi vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított tizennégy (14) napon belül a szerződéstől indokolás nélkül elállni.

A Fogyasztó a szerződés megkötésének napja és a termék postára adásának időpontja közötti időszakban is gyakorolhatja elállási jogát. Ebben az esetben a megrendelt termék nem kerül átadásra a kézbesítést végző cégnek, az esetlegesen a Fogyasztó által előre megfizetett összeg visszatérítésre kerül. Amennyiben a kiszállítás folyamata már megkezdődött, a Fogyasztó már csak a megrendelt termék átvételét követően gyakorolhatja elállási jogát.

Ha a Fogyasztó elállási jogával élni kíván, a mellékletében található nyilatkozat-minta felhasználásával elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán, vagy elektronikus úton küldött levél útján) a jelen ÁSZF 2. pontjában feltüntetett elérhetőségek igénybevételével a Szolgáltató részére. A Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt 14 napon belül elküldi elállási nyilatkozatát a Szolgáltató részére.

Fogyasztónak kiemelten ügyelnie kell a termék rendeltetésszerű használatára, ugyanis a nem rendeltetésszerű használatából eredő károknak megtérítése a Fogyasztót terheli! A termék visszaérkezését követő tizennégy napon belül a Fogyasztó által megadott bankszámlaszámra visszatéríti Szolgáltató a termék vételárát, a szállítási költséggel együtt.

A Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát az 5. pontban meghatározott rendelkezéseknek megfelelően gyakorolta. Mindkét esetben a Szolgáltató e-mailben haladéktalanul visszaigazolja a Fogyasztó elállási nyilatkozatának megérkezését. Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a Fogyasztó az erre irányuló nyilatkozatát 14 naptári napon belül (akár a 14. naptári napon) elküldi a Szolgáltatónak.

Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, e-mailen keresztül történő értesítés esetén az e-mail küldésének idejét veszi figyelembe a Szolgáltató a határidő számítás szempontjából. A Fogyasztó levelét ajánlott küldeményként adja postára, hogy hitelt érdemlően bizonyítható legyen a feladás dátuma.

A Fogyasztó elállás esetén köteles a megrendelt terméket a Szolgáltató 1. pontban feltüntetett címére indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított 14 napon belül visszaküldeni. A határidő betartottnak minősül, ha a Fogyasztó a 14 napos határidő letelte előtt elküldi (postára adja vagy az általa megrendelt futárnak átadja) a terméket. A termék a Szolgáltató címére történő visszaküldésének költsége a Fogyasztót terheli. A Szolgáltatónak az utánvétellel visszaküldött csomagot nem áll módjában átvenni. A termék visszaküldésének költségén kívül az elállás kapcsán a Fogyasztót semmilyen más költség nem terheli.

Ha a Fogyasztó eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Fogyasztó elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül a Szolgáltató visszatéríti a Fogyasztó által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási (kiszállításért fizetett) költséget is, kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy a Fogyasztó a Szolgáltató által felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott. A Szolgáltató jogosult a visszatérítést mindaddig visszatartani, amíg vissza nem kapta a terméket, vagy a Fogyasztó nem igazolta hitelt érdemlően, hogy azt visszaküldte: a kettő közül a Szolgáltató a korábbi időpontot veszi figyelembe.

A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz a Szolgáltató, kivéve, ha a Fogyasztó más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag a Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli.

A Fogyasztó kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be.

- **A Fogyasztót mely esetekben nem illeti meg az elállási jog**

Szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a Szolgáltató a teljesítést a Fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a Fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti. Olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzügyi Szolgáltató által nem befolyásolható, a 14 napos elállási határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ. Olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a Fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állított elő a Szolgáltató, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a Felhasználó személyére szabtak.

Olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza. Olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a Szolgáltató a Fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a Felhasználót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából.

A nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a Szolgáltató a Fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a Fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti elállási jogát.

9. Szavatosság

- **Kellékszavatosság**

A Felhasználó a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezéseinek megfelelően.

Fogyasztói szerződés esetén a Fogyasztónak minősülő Felhasználó az átvétel időpontjától számított 2 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit, azokért a termékhibákért, amelyek a termék átadása időpontjában már léteztek. Két éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait a Felhasználó érvényesíteni már nem tudja.

Nem a Fogyasztóval kötött szerződés esetén a Felhasználó az átvétel időpontjától számított 1 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit.

A Felhasználó – választása szerint – az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha ezek közül a Vásárló által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést a Felhasználó nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását.

Választott kellékszavatossági jogáról a Felhasználó egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Felhasználó viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

A Felhasználó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő (2) hónapon belül közölni.

A Felhasználó közvetlenül a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

A teljesítést (vagyis a kiszállítást, átvételt követő) követő hat hónapon belül felismert hiba esetén vélelmezni kell, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem a hiba jellegével, vagy a termék természetével összeegyeztethetetlen. A Szolgáltató csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha ezt a vélelmet megdönti, vagyis bizonyítja, hogy a termék hibája a Felhasználó részére történő átadást követően keletkezett. Ennek alapján a Szolgáltató nem köteles a Felhasználó kifogásának helyt adni, ha megfelelően bizonyítja, hogy a hiba oka, a termék nem rendeltetésszerű használatának következménye. A teljesítést követő hat hónap elteltével azonban a bizonyítási teher megfordul, vagyis vita esetén a Felhasználónak kell bizonyítania, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában fennállt.

- **Termékszavatosság**

Termékszavatosság kizárólag ingó dolog (termék) hibája esetén merülhet fel. Ez esetben a Fogyasztónak minősül a Felhasználó – választása szerint – az 7.1. pontban meghatározott jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Termékszavatossági igényként a Felhasználó kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

A termék akkor minősül hibásnak, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy pedig, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

Termékszavatossági igényét a Felhasználó a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két (2) éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

A Felhasználó a termékszavatossági igényét kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja.

A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén a Felhasználónak kell bizonyítania.

A gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

- a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
- a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
- a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthető. Termékszavatossági igény eredményes érvényesítése esetén azonban a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a Felhasználó a gyártóval szemben érvényesítheti.

10. Jótállás (közismert nevén Garancia)

Mikor élhet a vásárló jótállási jogával?

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján az Eladó jótállásra köteles a rendelet 1. számú mellékletében felsorolt tartós fogyasztási cikkek (pl.: műszaki cikkek, szerszámok, gépek), valamint az ott meghatározott körben azok tartozékai és alkotórészei eladása esetén.

Jótállási jogok

A vásárló a 150/2003 IX.22. Kormányrendelet alapján főszabályként a kijavítási és a "Jótállási igény kezelési kapcsolatos szabályok" pontban felsorolt esetekben kicserélési és pénz visszatérítési igénnyel élhet jótállási igényként az Eladó felé.

A Vásárló a kijavítási igényét választása szerint az Eladó telephelyén vagy a jótállási jegyen eltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti.

A vásárlónak elég csak a hiba tényét bizonyítania és az eladónak (a jótállásra kötelezettnek) bizonyítania, hogy a hiba nem állt fent termék eladásakor is. A fokozott felelősségvállalás a kellékszavatossághoz képest értendő, hiszen az eladó a kellékszavatossággal és a jótállással is azt „garantálja”, hogy az általa eladott terméknek nincs – és a jótállás vagy a kellékszavatosság ideje alatt nem is lesz – hibája.

A jótállás időtartama alatt végig a jótállásra kötelezettnek kell bizonyítania, hogy nem teljesített hibásan, míg a kétéves kellékszavatosság esetében ez csak az első hat hónapig van így (ezt követően a vásárlónak kell bizonyítania, hogy a termék azért romlott el, mert eleve hibás volt, rejtett hibája volt).

Ha a termék a jótállás időtartama alatt meghibásodik, akkor a törvény vélelmezi, hogy a jótállásra kötelezett hibásan teljesített, ezért neki kell bizonyítania, hogy hiba oka a teljesítés után keletkezett (pl. a hibát a nem rendeltetésszerű használat okozta). Ha ezt nem sikerül bizonyítania – független szakértői véleménnyel -, akkor köteles a terméket javítani vagy kicserélni és ha ezekre nem képes, akkor a vevő jogosult árleszállítást kérni, a terméket a jótállásra kötelezett költségén kijavíttatani vagy – végső soron – elállni a szerződéstől.

A termék árától függően sávos jótállási idő (1-2-3 év)

- 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év
- 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év
- 250 000 forint eladási ár felett három év.

A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik. A fogyasztási cikk kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetés szerűen nem használhatta.

Ha a termék nem javítható: csere vagy vételár visszafizetés nyolc napon belül

Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során a vállalkozás részéről megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk

cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a vételárat nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

Ha a termék javítható, de nem 15 nap alatt – tájékoztatási kötelezettség

A vállalkozásnak továbbra is „törekednie kell” a termék 15 napon belüli javítására. Ha a javítási idő a 15 napot meghaladja, akkor a vállalkozás a fogyasztót legkésőbb a 15. napon tájékoztatni köteles a javítás várható időtartamáról (ezt a tájékoztatást a fogyasztóvédelem ellenőrizheti). A tájékoztatás történhet elektronikus úton is, ha ehhez a fogyasztó előzetesen hozzájárult.

Ha a termék 30 napon belül nem javítható: 8 napon belül csere vagy vételár visszafizetés

Ha a fogyasztási cikk kijavításra a kijavítási igény vállalkozás részére való közlésétől számított harmincadik napig nem kerül sor, - a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában - a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a vételárat a harmincnapos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő, nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

Ha negyedszer is elromlik a termék: 8 napon belül csere vagy vételár visszafizetés

Ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik - a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában -, a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a vállalkozás a vételárat nyolc napon belül köteles visszatéríteni a fogyasztó részére. A háromszori javítás nem ugyanazon hibára vonatkozik!

Három munkanapon belüli csereigény

Webáruházunkon keresztül értékesítés esetén is érvényesül a három munkanapon belüli csereigény. (151/2003. (IX.22) Kormányrendelet alá tartozó tartós fogyasztási cikkek esetében lehet érvényesíteni, amely szerint, ha a 3 munkanapon belül érvényesíti valaki a csereigény bejelentését, akkor az eladónak ezt úgy kell tekintenie, hogy a termék már az eladáskor hibás volt.

A fogyasztó dönt, hova fordul javításért

A 2021. január 1-et követően vásárolt, kötelező jótállás alá tartozó termékek esetében a fogyasztó a javítás iránti igényét választása szerint a vállalkozás székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti.

Mikor mentesül az Eladó a jótállási kötelezettsége alól

Csak abban az esetben, ha bizonyítja, hogy a hiba a teljesítés után keletkezett. Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, párhuzamosan nem érvényesíthet, Önt a jótállásból fakadó jogok a szavatossági jogosultságoktól függetlenül megilletik. A vonatkozó kormányrendelet 11. § (1) bekezdés n) pontja szerint a szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót – egyebek mellett - a jótállás fennállásáról és annak feltételeiről mégpedig oly módon, hogy „a jótállásra vonatkozó tájékoztatást a kellékszavatosság, a termékszavatosság és a jótállás fogalmak pontos és megfelelő használatával köteles megadni olyan módon, hogy a fogyasztó számára világos és egyértelmű legyen az e fogalmak jelentése közötti különbség”.

- **Szavatossági, jótállási igények érvényesítése**

A szavatossági igényeit a Felhasználó az alábbi elérhetőségeken érvényesítheti:

Név: Azték Ezüst Kft

Levelezési cím: Budapest, Visegrádi utca 14. 1132

Telefonszám: +36 30 318 6969

E-mail cím: hola@mexicoezust.hu

A Szolgáltató a szóbeli panaszt, amennyiben arra lehetősége van, azonnal orvosolja. Ha a szóbeli panasz azonnali orvoslására nincs lehetőség, a panasz jellegéből adódóan vagy ha a Felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, akkor a Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet – melyet öt évig, a panaszra tett érdemi válaszával együtt - vesz fel.

A Szolgáltató a jegyzőkönyv egy példányát személyesen közölt (üzlethelyiségben) szóbeli panasz esetén helyben a Felhasználónak átadni, vagy ha ez nem lehetséges, akkor az alább részletezett írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint köteles eljárni.

A Szolgáltató a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Felhasználónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi a jegyzőkönyv másolati példányát.

Minden egyéb esetben a Szolgáltató az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el.

A telefonon, vagy más hírközlési eszköz segítségével rögzített panaszt a Szolgáltató egyedi azonosítóval látja el, mely a későbbiekben egyszerűsíti a panasz visszakeresését.

A Szolgáltató a hozzá írásban érkezett panaszt 25 napon belül érdemben megválaszolja. Az intézkedés jelen szerződés értelmében a postára adást jelenti.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató az elutasítás indokáról tájékoztatja a Felhasználót.

- **Egyéb jogérvényesítési lehetőségek**

Amennyiben a Szolgáltató és a Felhasználó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a Szolgáltatóval való tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a Felhasználó számára:

Panasztétel a lakóhely szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságnál: Amennyiben a fogyasztó fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatokat a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes járási hivatalok látják el, ezek listája itt található: <http://jarasinfo.gov.hu/>

Békéltető testület eljárásának kezdeményezése:(Budapesti Békéltető Testület Budapest 1016 Krisztina krt 99. III em.310 E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu Telefon: 06 1 488 2131, levelezési cím: 1253 Budapest, PF.:10

Bírósági eljárás kezdeményezése

- **Online vitarendezési platform**

Az Európai Bizottság létrehozott egy honlapot, amelybe a fogyasztók regisztrálhatnak, így ezen keresztül lehetőségük nyílik arra, hogy online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Így a fogyasztók tudják érvényesíteni jogait anélkül, hogy például a távolság meggátolná őket ebben.

Ha Ön panaszt kíván tenni egy, az interneten vásárolt termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatban, és nem akar feltétlenül bírósághoz fordulni, igénybe veheti az online vitarendezés eszközt.

A portálon Ön és a kereskedő, akivel szemben panasszal élt, közösen kiválaszthatják a panasz kezelésével megbízni kívánt vitarendezési testületet.

Az OVR platform ezen a linken érhető el:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

9. Egyéb

- **ÁSZF, árak módosítása**

A Szolgáltató jelen ÁSZF-et, a honlapon forgalmazott termékek árait és egyéb feltüntetett árakat nem visszamenőleges hatállyal bármikor módosíthatja, a módosítás a honlapon történő közzétételt követően lép életbe, és csak az életbe lépést követő tranzakciókra érvényes.

- **Technikai korlátok**

A honlapon történő vásárlás feltételezi a Felhasználó részéről az Internet lehetőségeinek és korlátjainak ismeretét és elfogadását, különös tekintettel a technikai teljesítményekre és a felmerülő hibákra. A Szolgáltatót nem terheli felelősség, ha bármilyen működési hiba észlelhető az internetes hálózatban, ami megakadályozza a honlap működését és a vásárlást.

- **Adatvédelem**

A weboldal adatkezelési tájékoztatója elérhető a következő oldalon: www.mexicoezust.hu

Budapest, 2021.január

Melléklet: Elállási nyilatkozat

Elállási nyilatkozat
(csak a szerződéstől való elállási szándék esetén töltsse ki és juttassa vissza)
45/2014. (II. 26.) Korm. Rendelet

Vállalkozás adatai:

Webáruház adatai ¹

Azték Ezüst Kft.

1132 Budapest, Visegrádi u.14

Tel: +36 30-318 6969

hola@mexicoezust.hu

Alulírott kijelentem, hogy gyakorlom elállási/felmondási jogomat az alábbi termék(ek) adásvételére irányuló szerződés tekintetében ² :

.....

.....

.....

.....

Szerződéskötés időpontja /termék átvétel időpontja:

A fogyasztó neve:

A fogyasztó címe:

A fogyasztó aláírása:

Kelt:

Magyarázat: 1) Itt szükséges a vállalkozás nevének, postai címének, és – ha van – telefonszámának, telefax-számának és elektronikus levelezési címének megjelölése.

2) A visszaküldendő termékek megjelölése Aláírás kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén szükséges